

飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

第 420 回 「マナー」と「サービス」と「ホスピタリティ」

2011.5.22

最近「**ホスピタリティ**」(hospitality)という言葉をよく耳にする。日本語で言えば「おもてなし」ということだろうが、実に安易に使っているような気がしてならない。

使っている本人、「おもてなし」ということ、解っているのだろうか？

似たような意味で、「**マナー**」(manner)とか、「**サービス**」(service)という言葉がある。

どうも混同して使っている。見事に混同するとこんな形になる。

「相手に迷惑をかけないマナー、つまりそれがホスピタリティ、イコールサービスであり、君たちは、そんなサービスを目指しなさい」...なんて言っていたコンサルタントがいた。

マナーとサービス、そしてホスピタリティとは、全く違うと思っている。

マナーは「相手を不快にさせないこと」、そのためにやってはいけない仕草や言動、むしろやるべき心遣いといえるかもしれない。言ってみれば、最大公約数的「すべき集」といえるかもしれない。

この「術(すべ)」を持ち寄って、ビジネスとして体系化するのが**サービス**であると思っている。「サービス」は、語源が「Servus(奴隷)」と同じであることから分かるように、そこには主従関係・上下関係がある。また、1人で多数を対応しなければならない、1対多の関係でもあり、合理性(マニュアル化)が求められる。

サービスは、あらかじめ決められた事柄(もしくは一方が要求した事柄)を、AさんがBさんに提供することだ。そこには上下関係、あるいは金銭との等価価値交換(しばしば無償の場合もある)が生じる。つまり、万人が均一に受けられる対価のことだ。「この客は気に入らないから待遇を悪くしてやれ」、「この客は気に入ったから酒を出そう」と言うことのない差別のない状態がサービスである。お金さえはらったら一律に受けられる接客こそがサービスに当たると理解したい。

では、「ホスピタリティ」は...？

語源をたどってみるとラテン語の「hospitalis(客を保護する・歓待する)」だといわれている。”旅に疲れた巡礼者(見知らぬ客)であっても手厚くもてなしましょう”といった精神がバックグラウンドにあり、この場合、客人との関係は、信頼関係で結ばれた対等の関係であり、1対1の人間関係となる。その人その人が『こうしてほしい』と望むことにあわせて提供するサービスであり、そのサービスという行為を超えた+αのことをいう。それは金銭に換算できるものではなく、AさんとBさんが互いに作り上げる、一期一会とも言える場面のことであると思っている。全くの他人であっても「大切な人」だと信じて接する気持ち。自らの仕事を愛し、誠実に取り組むことからすべてが始まるのである。

そうした姿勢で毎日を積み重ねていると、次第にどんな時にも相手(お客様)に気持ちが添うようになってくる。いわばお客様の期待以上の行動を自然にとれるようになってくる。マニュアルには決して書けない、心の交流がそこに生まれてくるのだと思う。

レストランで言えば、ただただオーダーをとり、料理を運び、皿を下げ、お金をやり取りする...といったマニュアルに従った一連の作業は、サービス(給仕)ではあってもホスピタリティではない。だから「ホスピタリティ」はいつも、「あなた一人」のためだけに行なわれる。したがって「ホスピタリティ」には常に「感動」、「驚き」、「期待以上」がなければいけない。

これからは、「サービス産業」から「ホスピタリティ産業」へ転換できるか否か...、すべての業種・業態の大きなテーマであるといっても過言ではない。